

INFORME EJECUTIVO			
Nombre del Informe de Seguimiento o Tema	20. Seguimiento Sistema de Gestión Operativa-SGO	1050001-2021-0096	
		N°Consecutivo	
Destinatario	Dr(a). Cristina Arango Olaya		
	GERENTE GENERAL DE LA EAAB-ESP		
PROCESO:	Gestión Comercial / Servicio Acueducto / Servicio de Alcantarillado Sanitario y Pluvial	SUBPROCESO	Atención al Cliente / Operación y Mantenimiento de Redes Menores de Acueducto / Recolección de Aguas Residuales y Lluvias a través de las Redes Locales y Secundarias de los Sistemas Sanitario y Pluvial de Alcantarillado
Dependencia / Área / Unidad Auditable	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente	Responsable	Alex Fabián Santa López
	Gerencia Zona 1 Gerencia Zona 2 Gerencia Zona 3 Gerencia Zona 4 Gerencia Zona 5 Dirección Apoyo Comercial Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1 Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2 Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 3 Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4 Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5	Responsable	Ana Judith Niño Duran Natalia Inés Ayala Blandón Augusto Alejandro Aponte Pinzón Mónica María Montoya Pérez Alberto Pallares Gutiérrez Adriana Carvajal de la Cruz Juan Alfonso Díaz Rodríguez Carlos Alberto Jaime Aguirre Johan Ariel Rivera Bahamon José Santiago Bitar Arango William Pineda Roa
Equipo Auditor			
Jefe de OCIG	Piedad Roa Carrero		
Profesional OCIG	Eduardo Pinto Romero		
Profesional OCIG	Adriana del Pilar Beltrán Espitia		
Profesional OCIG	Edgar Alberto Quiroz Sánchez		
Dificultades del Seguimiento	En visita de campo a la sede física del Call Center, no fue posible verificar el uso del SGO, dado que por el cambio de proveedor de la plataforma se generó una alta		

rotación de agentes quedando con el 75% de agentes nuevos, y estos no tenían conocimiento del uso del SGO.

**1. OBJETIVO DEL INFORME DE SEGUIMIENTO.**

Evaluar la eficacia del uso del Sistema de Gestión Operativo SGO. (Sistema de Gestión Operativo)

**2. ALCANCE DEL INFORME DE SEGUIMIENTO.**

Evaluar el cumplimiento en la implementación y el uso del SGO y la aplicabilidad de este en el logro del objetivo estratégico "Eficiencia Operacional".

El presente informe presenta los resultados del seguimiento y evaluación realizados en el primer trimestre del año 2021.

**3. CONCLUSIONES DEL INFORME DE SEGUIMIENTO.****3.1 FORTALEZAS.**

- ✓ El SGO fue planificado, creado e implementado por colaboradores de la Empresa, optimizando los recursos, ya que no se requirió la contratación de una firma para el diseño y programación del mismo.
- ✓ Para la operación del SGO se integraron diferentes procesos de la organización, promoviendo el trabajo en equipo de las áreas que participan, las cuales son: la Dirección Información Técnica y Geográfica DITG, Dirección Sistema de Información Empresarial SIE, Dirección de Servicios de Informática, Dirección de Servicios Administrativos, Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente y la GCPYC.
- ✓ EL SGO corresponde a un visor WEB a través de varias plataformas (generación, asignación, captura), por lo cual solamente se requiere una aplicación para el ingreso al sistema desde cualquier equipo con acceso a internet.
- ✓ El SGO está sincronizado con el Sistema de Información Empresarial SAP/R3, Sistema de Información Geográfico SIGUE, permitiendo tener en tiempo real la trazabilidad de la ejecución de las actividades Operativas en las áreas de Call center, Acueducto y Alcantarillado y a su vez la implementación de un tablero de control para mejorar la gestión operativa y por ende la percepción de los usuarios.
- ✓ En el SGO se puede actualizar en tiempo real la ubicación geográfica del reclamo, y dado que los parámetros para ingresar la misma se encuentran estandarizados en el sistema, se garantiza la calidad en el ingreso de los datos.
- ✓ El SGO permite obtener en tiempo real reportes con datos relevantes que permiten la mejora continua de la gestión operativa.
- ✓ La robustez de los servidores del SGO garantizan una disponibilidad del sistema mayor al 95%.
- ✓ Disminuye el consumo de papel ya que el diligenciamiento de los boletines es digital, así mismo la disponibilidad de estos es en tiempo real y además la información puede contener registro fotográfico.
- ✓ La mejora continua en el desarrollo tecnológico del SGO por parte de la DITG.

**3.2 DEBILIDADES.**

- ✓ El cambio de operador de la plataforma del Contac Center, generó un alto impacto en el uso del SGO por problemas de entrenamiento, capacitación, creación de usuarios y permisos de acceso.
- ✓ Comportamiento inestable del uso de la herramienta, en las diferentes áreas como son Call Center, Acueducto y Alcantarillado.

- ✓ La resiliencia al cambio, genera comportamientos atípicos en el uso de la herramienta en la actividad de Captura de información por parte del personal operativo.
- ✓ No se cuenta con un plan de capacitación y retroalimentación continuo que garantice la apropiación, conocimiento y uso estable y permanente del SGO a todas las partes involucradas en el proceso.

**3.2.1 OBSERVACIONES**

No aplica.

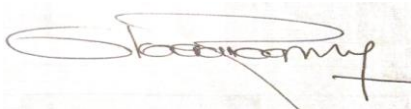
**3.2.2. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA**

	RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA	RESPONSABLE
1	Elaborar e implementar un plan de capacitación y retroalimentación para todos los usuarios del SGO.	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente - Dirección de Apoyo Comercial.
2	Crear estrategias de divulgación y apropiación para que los usuarios entiendan la importancia del adecuado uso del SGO.	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente – Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control
3	Generar medidas de control que garanticen que no se materialicen riesgos que afecten la operación del SGO – como ejemplo: lo evidenciado en el seguimiento referente al cambio de operador por la suscripción del nuevo contrato interadministrativo.	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

**4. COMUNICACIONES DE AVANCE.**

Memorando interno 1050001-2021-0079 del 5 de abril de 2021, cuyo asunto correspondió a una alerta temprana de seguimiento al Sistema de Gestión Operativo.

Respuesta emitida por parte de la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente con memorando 3010001-2021-0506 del 20 de abril de 2021 al memorando de alerta temprana de seguimiento al Sistema de Gestión Operativo.



Firma

**Nombre:** Piedad Roa Carrero

**Jefe Oficina de Control Interno y Gestión.**